

平成 22 年 11 月 11 日  
独立行政法人国民生活センター

## 結婚相手紹介サービスのトラブルが増加 - 法規制後も目立つ、高額な解約料や説明不足によるトラブル -

近年、「婚活」という言葉の影響もあってか、結婚相手紹介サービスが注目を集めている。

全国の消費生活センターに寄せられた結婚相手紹介サービスに関する相談は、2005 年度からの 5 年間で 16,663 件寄せられている（2010 年 9 月 30 日までの登録分）。2006 年度は 2005 年度に比べて相談件数が減少したものの、2007 年度以降は、毎年相談件数が増加している（図 1 参照）。相談の内容をみると、「解約したいと言ったができないと言われた」「解約料が高い」「返金額が少ない」という解約に関する相談や、「事前に聞いていたサービス内容と実際が異なる」「希望する条件に合った人を紹介されない」「紹介してもらっても相手からの返事がなく、先に進めない」などのサービス内容に関する相談が多くみられる。

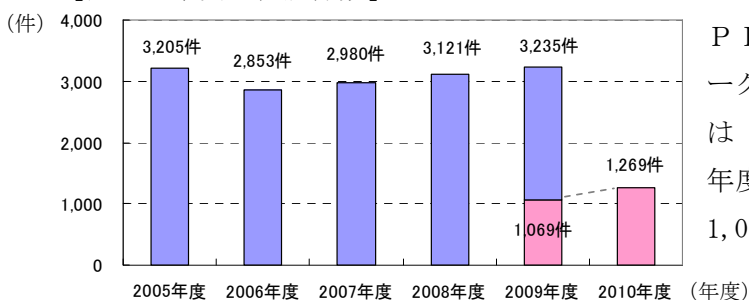
また、会員資格を一定の条件を満たす者に限っているという業者に関し「条件を満たす会員は一部だけであり事前の説明と異なる」などの相談が寄せられているほか、「外国人を紹介されたが、相手がいなくなってしまった」という相談もみられる。

結婚相手紹介サービスは、特定商取引に関する法律（以下、特商法）に定める「特定継続的役務提供」<sup>（注 1）</sup>として指定されている取引である。国民生活センターでは、特商法が改正され結婚相手紹介サービスが指定役務として追加された 2004 年に結婚相手紹介サービスについて情報提供を行っているが、ここ数年、再び相談件数が増加傾向を示していることから、改めて問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供することとした。

### 1. P I O - N E T にみる相談件数等

#### （1）相談件数

【図 1 年度別相談件数】



P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に寄せられている相談件数は 2007 年度以降年々増加傾向にあり、2010 年度は 1,269 件となっている（前年同期：1,069 件）。

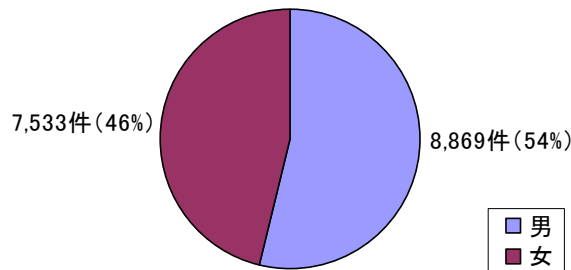
（注 1）特定継続的役務提供とは、役務提供事業者が、政令で定める期間を超える期間にわたり特定継続的役務を提供することを約し、相手方がこれに応じて政令に定める金額を超える金銭を支払うことを約する契約を締結して行う特定継続的役務の提供（特定商取引法第 41 条第 1 項第 1 号）であり、結婚相手紹介サービスは「結婚を希望する者への異性の紹介」（政令第 12 条）として指定されている。

## (2) 契約当事者<sup>(注2)</sup>の属性

### 1) 性別

契約当事者は、男性の方がやや多い。

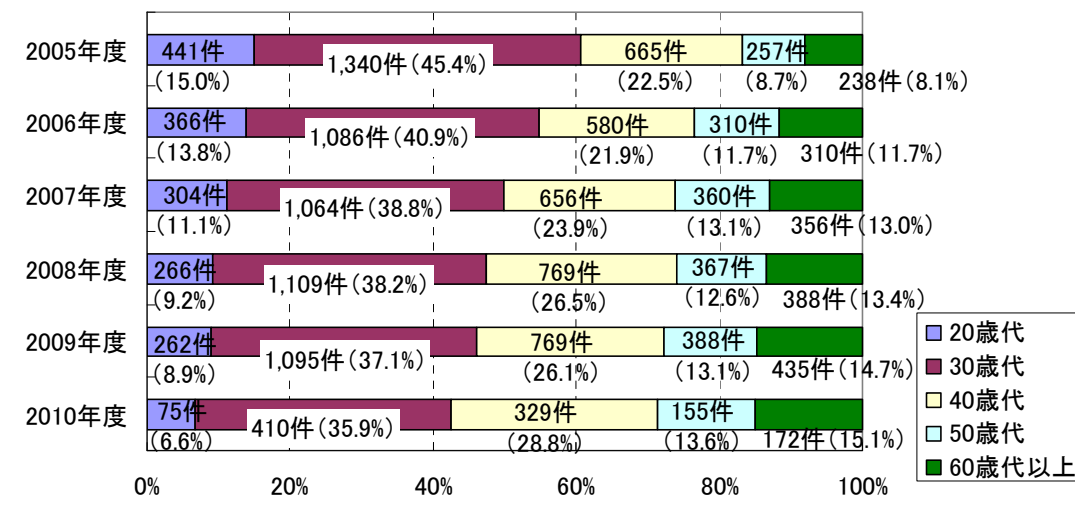
【図2 契約当事者の男女別件数と割合】(不明・無回答除く)



### 2) 年代別

契約当事者の年代別件数をみると、30歳代が最も多いが、60歳代以上の件数が2005年度は8.1%であったのが2009年度には14.7%と年々増加しており、20歳代・30歳代が減少し40歳代以上の契約当事者の割合が高くなってきている。契約当事者の平均年齢は、39.2歳(2005年度)から43.2歳(2009年度)に上昇している。

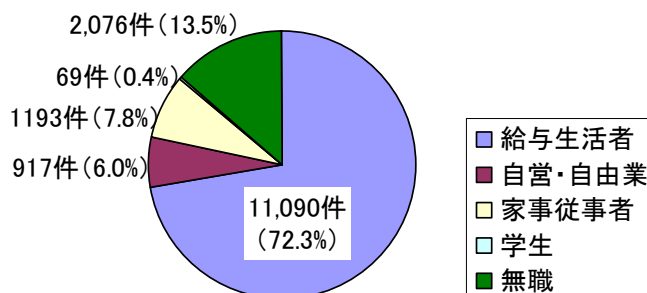
【図3 契約当事者の年代別件数と割合】(不明・無回答除く)



### 3) 職業別

給与生活者の割合が多いが、全体に占める割合は、近年わずかに減少傾向にある。

【図5 契約当事者の職業別件数と割合】(不明・無回答除く)

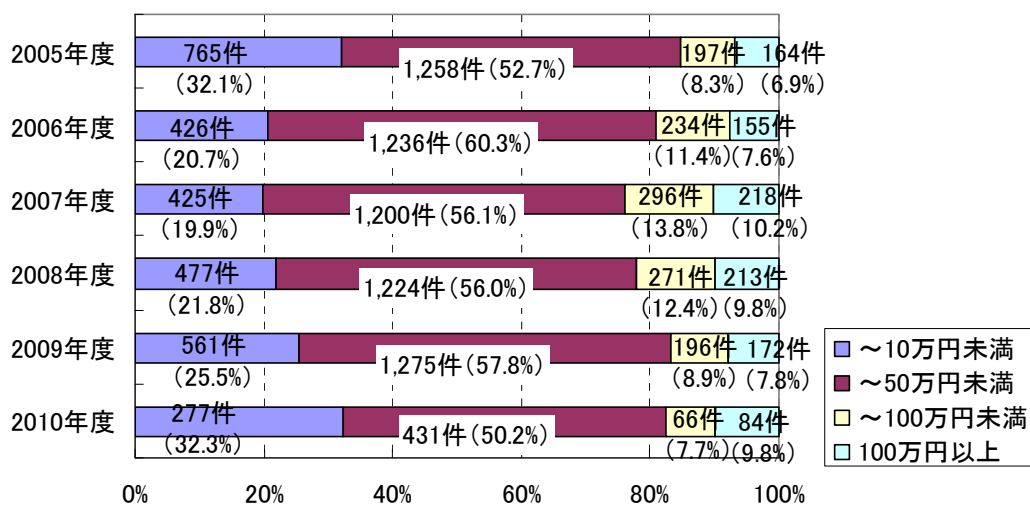


(注2) 契約当事者とは結婚相手紹介サービスの契約をした当事者であり、家族のために契約した場合も含む。

### (3) 契約購入金額

契約購入金額は平均 50 万円程度であるが、2007 年度以降 10 万円未満の割合が高くなっている。

【図 6 契約購入金額別件数と割合】(不明・無回答除く)



## 2. 主な相談事例

### 【事例 1】書面に書かれていない「更新料」を請求された

結婚相手紹介サービス業者と 2 年前に契約し、入会金とその他費用とで合計 10 万円払った。入会后 2 人を紹介されたが、自分の希望とは合わなかった。その後サービスを利用せずにいたが、1 年前、更新料 1 万円を請求する文書が届いた。更新料の話は聞いたことがなかったし、最初に渡された書面にも書かれていなかった。最近、過去 2 年分の更新料の請求書が届いた。業者は契約書面を渡したと言うが、渡されている書面にはクーリング・オフや中途解約、更新料などについて書かれていないので支払いたくない。

(2010 年 3 月 40 歳代 女性 給与生活者 京都府)

### 【事例 2】不信感が募ったので中途解約を申し出たが、「できない」と言われた

結婚相手紹介所の説明会で、業者のウェブサイトに「説明会后納得してから契約するシステム」と書かれていたにもかかわらず、当日 4 時間かけて勧誘されそのまま契約した。その際、自分の経歴など個人情報に関わることも聞かれるままに答えた。その後、自分の了解なしに作成したプロフィール票が全国の支店に配布されていたことがわかった。業者から自分の人格を否定するような発言もあり、不信感が募ったので解約したいと申し出たが、契約が締結されているので解約できないと言われた。

(2010 年 2 月 30 歳代 女性 家事従事者 東京都)

### 【事例 3】解約料が高く納得できない

2 カ月前に、約 10 万円を払って契約期間が 10 カ月の結婚相手紹介サービスの会員になったが、紹介された 10 人以上の相手に申し込んでも誰からも返事がない。業者にやめると伝えたところ「もう少し待ったら」と言われ、さらに 6 名の紹介があったが、やはり全員から返事がなかった。

解約を申し出たところ返金額は1,600円だと言われ、解約せず契約を続けるよう勧められた。お金がほとんど戻ってこないのは納得できない。

(2009年8月 30歳代 男性 給与生活者 兵庫県)

#### 【事例4】パンフレットに書かれたサービスが利用できず、説明と違う解約料を請求

結婚相手紹介サービスを契約し、契約期間6カ月で入会金5万円を払い、1カ月1万500円の会費を2回払った。パンフレットなどでは会員からの問合せなどに24時間対応すると書かれているが、連絡すると個人が電話に出て「いま会社にいないので対応できない」と言われたり、パーティーもいつも満員で参加できないなど、パンフレットに書かれたサービスが提供されず、中途解約を申し出たところ、1カ月の会費はパンフレットに書かれていた1万500円ではなく本当は契約書面に書かれてある1万2,500円なので、差額分を請求された。払わないと個人情報を変えないと言われた。

(2010年1月 40歳代 女性 給与生活者 東京都)

#### 【事例5】「絶対結婚できる」と言われたのに、説明と違うことがいくつもあった

以前、電話で問い合わせたことのある結婚相手紹介サービス業者から、執拗な電話勧誘を受け、事務所にしつよう出向いた。「年収1千万円以上のエリートと絶対結婚できる」と言われたこともあり、契約した。クーリング・オフや詳しいシステムの説明はなく、キャンペーン中で安くなると強調され、2日後に入会金を振り込んだ。その後、エリートは会員の一部だけであり、情報料や交際を申し込む場合には別途料金が必要であるなど、契約前の説明と違うことがわかった。騙されたと思ひ解約を申し出たら、解約手数料を請求された。全額返金してほしい。

(2009年11月 30歳代 女性 給与生活者 山梨県)

#### 【事例6】希望する条件を伝えて契約したのに、条件に合う人を紹介してくれない

2年前から、結婚相手紹介サービスの営業担当者に入会を熱心に勧められ、この年で結婚してもお互いに老老介護になるからいやだと断ってきたが、若い人もいるから大丈夫と言われ、契約した。紹介時の条件は、結婚歴のない人、55～60歳までの人と提示した。2人紹介してもらったが、いずれもこちらが提示した条件とは違い、1人目は結婚歴があり、2人目は年齢に偽りがあった。もうこれ以上信じられなくなったので解約したい。

(2010年4月 60歳代 男性 無職 東京都)

#### 【事例7】まだ結婚の約束もしていないのに、成婚料を請求された

入会した結婚相手紹介サービスは地域別に支店があってお互いに連携しており、他県の支店を通じて外国人女性を紹介された。交際中に業者から成婚料120万円を請求された。まだ結婚していないのになぜかと尋ねると、交際2カ月で自動的に成婚とみなすという。入会時にそのような説明はなかった。女性を家族に紹介したかったことと、業者が成婚料を半額に値引きするということで、支払った。しかしその後女性と連絡がとれなくなってしまったし、交際を開始した時点で成婚料をとるのは不当だ。

(2009年8月 40歳代 男性 給与生活者 茨城県)

### 【事例8】パーティーで気に入った人に会うために入会が必要、と契約を迫られた

雑誌を見て知った結婚相手紹介サービス業者主催のお見合いパーティーに参加した。参加者の中から気に入った5人を選び、業者から渡された用紙に丸印をつけて帰った。昨日、業者から「カップルが成立した」と電話があり、事務所に呼ばれた。業者から「お互い第一希望同士だが、当社では相手をまず会員に紹介する。あなたは会員ではないので3番目の紹介になる」と言われた。相手ともう一度会って話したいと思い、入会金とお見合いサービス料2年間分の計25万円を払って会員になった。帰宅後、両親に契約を強く反対され解約を申し出たが、返金しないと言われた。

(2010年6月 30歳代 男性 給与生活者 埼玉県)

### 【事例9】大人数のお見合いパーティーだと思ったら、少人数だった

インターネットでもうすぐ満員になると表示されていたお見合いパーティーに申し込んだ。「ビッグパーティ」と書かれていたため、大人数が参加すると思っていた。パーティー会場で30分位待っていたが、女性5人男性2人しか来なかった。「ほぼ満員」ではないと思い、30分後に退席した。翌々日、途中退席したことによるキャンセル料を請求するメールが届いた。キャンセル料についてはインターネット広告上に記載されていたが、支払いたくない。

(2010年8月 30歳代 女性 給与生活者 岡山県)

## 3. 相談事例からみた問題点

結婚相手紹介サービスは、サービスの提供期間が2カ月を超え、消費者が支払う金額が5万円を超えるものであれば、特商法に定める特定継続的役務提供の対象となる。

### (1) 特商法に定める書面が交付されない

結婚相手紹介サービスが特商法の特定継続的役務提供として指定されてから5年以上経過したが、「契約時に書類をもらっていない」という相談がみられる。特定継続的役務提供事業者は、特商法第42条に定める書面を消費者に交付しなければならない。消費者は特商法に定める書面を受領した日を含めて8日経過するまではいつでもクーリング・オフすることができる。

書面が交付されていないケースにおいては、業者が特商法などの法律について十分理解していないことが多く、消費生活センターがあっせんしても適切に対応しないケースもみられる。

### (2) 中途解約ができないかのように説明し解約を妨げる

消費者が解約を申し出たところ「契約後は解約できない」「すでに相手を紹介したので中途解約できない」などと説明されて中途解約できなかったという相談も寄せられている。特定継続的役務提供契約は、役務提供期間内であればいつでも中途解約することができ、業者が不実のことを告げる行為（中途解約できない等）は禁止されている（特商法第44条第1項第6号）。また、中途解約できない旨の規約を業者がもうけていても、そのような規約は無効である（特商法第49条第7項）。

### (3) 解約料が高額で納得できないという苦情が多い

「解約を申し出たら高額な解約料を請求された」「精算方法に納得できない」という相談も多く寄せられている。特定継続的役務提供契約を中途解約する際、業者が消費者に対して請求できる損害賠償や違約金（解約料）の額には上限がある<sup>(注3)</sup>。

相談をみると、解約料の計算において、どのサービスをどれだけ提供されたかについて消費者側と業者側の認識が一致していないことが苦情につながっているケースが多い。

(注3) 結婚相手紹介サービスにおけるサービス提供開始前の中途解約は、解約料の上限を3万円と定めており、サービス提供開始後であれば、①提供されたサービスの対価に相当する額②2万円または契約残額の20%のいずれか低い額を加えた合計額（①+②）が上限となっている（特商法政令第15条、第16条）。

### (4) 契約前に十分な説明を行っていない

業者が契約内容を十分に説明しておらず、費用やサービス内容について相談者が理解していないケースがみられる。結婚相手紹介サービスは、入会すると、会員データの提供、パーティへの参加、カウンセリング、お見合い、会員情報誌の発行など、複数のサービスが提供される場合がほとんどである。それらのサービスは、紹介人数などの条件ごとに料金が設定されており、さらに、相手に求める条件（居住地、年齢、収入など）によっても提供されるサービスの種類や料金が異なってくるため、契約内容が複雑で消費者が理解しにくい。説明時に「キャンペーン中で安い」などと特典を強調され、こうした複雑な契約内容を十分理解しないまま契約し、トラブルになるケースもある。

また、「成婚料」については、契約書面に記載がないケースや、記載があっても、いつどのような場合に支払うのかが不明確なケースがみられる。

### (5) 契約前の広告や説明と実際が異なる

「契約前に聞いていたサービス内容が提供されない」「広告と実際が異なっている」という相談も多くみられる。結婚相手紹介サービスでは、サービス内容や実績が不明確な業者や、会員数や会員の男女比、年齢層などを開示していない業者も多い。消費者は契約前の広告や業者からの説明によって契約するか判断することになるが、広告や説明と実際とのギャップが大きいため苦情となっているケースが多い。

## 4. 消費者へのアドバイス

### (1) サービスに一方向的な期待を抱かず、広告から受けるイメージだけを信用しない

結婚相手紹介サービスは、結婚を希望する者へ異性を紹介するというサービスである。契約しても、自分の気に入る人が必ず紹介されるとは限らず、結婚できるかどうかは不確実なものである。相手がある話なので、過度な期待は抱かず慎重に契約すること。特に、「会員はエリート限定」などとうたう業者については、広告などから受けるイメージだけを信用せず、契約前にサービスの内容を十分吟味すること。

## (2) 業者が法律で定められた事項を守っているか、確認する

結婚相手紹介サービスは、サービスの提供期間が2カ月を超え、消費者が支払う金額が5万円を超えるものであれば、特商法に定める特定継続的役務提供の対象となる。

### 1) 書面が渡されているか確認する

特定継続的役務提供を行う業者は、契約する前と実際に契約する時の2回、それぞれ書面<sup>(注4)</sup>を交付しなければならない。特商法の適用となる契約でありながらこれらの書面を交付しない業者は、行政処分の対象となる(特商法第46条、第47条)ほか、刑事罰の対象ともなる(特商法第72条第1号)。このような業者とは契約しないこと。契約してしまった場合でも、業者が法律で定められた書面を消費者に交付しない限り、消費者はクーリング・オフすることができる。

(注4) 書面には、主に次の内容を記載することが義務付けられている。①事業者の名称、住所、電話番号、代表者の氏名、②提供されるサービスの内容、③サービスの提供期間、④サービスを受ける者が購入する必要がある商品の名称、種類、数量、⑤支払金額、⑥支払いの時期、方法、⑦クーリング・オフ、⑧中途解約、⑨支払い停止の抗弁について(詳細については特商法第42条、省令第32条、33条、34条参照)

### 2) 契約前にサービス内容や料金について業者から説明を受け、書面の記載を確認する

結婚相手紹介サービスには、会員データの提供やお見合い、パーティーなどさまざまなサービスがあり、業者によってサービスの内容が異なる。業者から提供されるサービス内容の詳細や、具体的なサービスの提供回数・期間のほか、会員データの提供やお見合いなどのサービスにそれぞれいくらかかるのかについて、理解できるまで業者から説明を受け、その旨が記載されているか書面を確認しておくこと。

### 3) 解約時の規定についても確認しておく

結婚相手紹介サービスは、特定継続的役務提供に該当する場合にはクーリング・オフすることができ、クーリング・オフ期間が過ぎた後であっても、サービスの提供期間内であれば中途解約ができる(開催の都度参加者を集めるお見合いパーティーなど、特商法が適用されないサービスもある)。

クーリング・オフについての記載はもちろんのこと、中途解約をした場合の解約料の計算方法や、中途解約するといくら返金されるのかについて、業者から渡される書面をよく読み、業者から説明をしっかりとって理解しておくこと。

## (3) トラブルになったら消費生活センターに相談する

希望したとおりのサービスを受けられない、解約時の料金が高額で納得できないなどの場合は、最寄りの消費生活センターに相談すること。

## 5. 情報提供先

消費者庁政策調整課

経済産業省商務情報政策局サービス産業課

特定非営利活動法人日本ライフデザインカウンセラー協会

特定非営利活動法人結婚相手紹介サービス業認証機構

結婚相手紹介サービス協会

有限責任中間法人結婚相談業サポート協会

株式会社 I B J（日本結婚相談所連盟）

ナノライセンス結婚専科システム協議会